Procédure de qualification	**PRATIQUE DU COMMERCE DE DETAIL**
Assistant du commerce de détail AFP / **Assistante du commerce de détail AFP**	
	Série 2, 2010

Corrigé à l'usage exclusif des experts

Durée de l'épreuve :	45 minutes
Moyens auxiliaires autorisés :	Calculatrice de poche (non programmable)
Nombre max. de points :	100 points

Tournez svp

Délai de libération : Cette série d'examen ne doit pas être utilisée comme exercice avant le **1er janvier 2011**

Elaboré par : Groupe d'auteurs romands de la C RT EPC
Edité par : CSFO, Unité procédures de qualification, Berne

Répondez par une croix dans la case correspondante.

1. L'**apparence** de l'assistant du commerce de détail, c'est : **2 points**

- [x] **l'image positive ou négative qu'il/elle reflète vis-à-vis des clients**.
- [ ] un élément sans importance pour le client.
- [ ] de ton et les mots qu'il/elle utilise pour répondre aux clients.

2. Pour bien **planifier son emploi du temps**, il faut : **2 points**

- [ ] laisser l'organisation pour les chefs, ce n'est pas mon problème.
- [x] **programmer les horaires de travail**.
- [ ] laisser, uniquement au patron, le soin de "fixer des priorités".

3. Les **cartes de crédit** sont : **2 points**

- [ ] toujours gratuites pour le client.
- [ ] utilisées uniquement en Suisse.
- [x] **utilisées aussi pour retirer de l'argent au bancomat**.

4. Une **vitrine** représentant les vacances pour mettre en valeur les crèmes solaires correspond à : **2 points**

- [ ] une vitrine pour la présentation de masse.
- [ ] une vitrine placardée.
- [x] **une vitrine axée sur un thème**.

5. Il existe différentes catégories de services. Cochez ceux qui se rapportent au **service lié à la clientèle**. **2 points**

- [ ] L'acceptation des paiements par cartes de crédit, la carte Cash, les bons.
- [x] **Le parking, les paniers, l'ascenseur**.
- [ ] Les retouches, l'extension de garantie, la démonstration.

6. Une des **activités** du commerce de détail consiste à : **2 points**

- ☐ fabriquer les produits et les revendre aux grossistes.
- ☒ **acheter auprès du grossiste et vendre les produits d'actualité au bon moment et en quantités adéquates**.
- ☐ acheter les produits aux fabricants et les stocker dans de grands entrepôts.

7. Le **stock de secours** (stock minimum) est utilisé : **2 points**

- ☒ **en cas de retard de livraison**.
- ☐ avant que la livraison n'arrive.
- ☐ lorsque les ventes diminuent.

8. Dans la forme de vente en **présélection**, le client : **2 points**

- ☐ est totalement libre de choisir ses produits et de payer à la caisse.
- ☒ **entre dans le magasin, regarde et en cas de besoin fait appel à un vendeur**.
- ☐ est prix en charge dès son entrée dans le magasin par une vendeuse.

9. La **remise à choix** permet au client : **2 points**

- ☐ de payer en plusieurs fois.
- ☐ de réserver un article pendant un certain temps.
- ☒ **d'emporter les articles à la maison et de faire tranquillement son choix**.

10. Valoriser les arguments au **niveau émotionnel**, cela consiste à : **2 points**

- ☐ attirer l'attention du client sur le mode d'emploi ou la qualité d'un article.
- ☐ souligner le rapport qualité-prix de l'article.
- ☒ **attirer l'attention du client sur les notions de prestige ou de mode**.

11. Pour bien vendre, l'assistant du commerce de détail doit avoir des **qualités** comme la politesse, le tact et la patience. Comment l'assistant du commerce de détail peut-il montrer qu'il les possède ? Citez-en deux de chaque. **6 points**

Politesse	Tact	Patience
Exemple : *saluer* **Etre respectueux**	**Eviter les remarques**	**prendre du temps**
Remercier	**Eviter les plaisanteries douteuses**	**Etre disponible**

12. Biffer ce qui ne devrait **pas** faire partie d'un bon **travail en équipe**. **4 points**

Adaptation - Idées nouvelles - Respect - ***~~Jalousie~~*** *- Franchise -* ***~~Moqueries~~***

Entraide - But commun - ***~~Hypocrisie~~*** *-* ***~~Provocation~~*** *- Politesse*

13. Dans un Grand Magasin, une cliente souhaite acheter trois produits **écologiques** de trois branches différentes. Que lui proposez-vous ? **3 points**

- **T-shirt coton bio**
- **Cosmétiques "naturel"**
- **Aliments bio ; …**

14. Qui correspond à la **définition** suivante : « Vend en petites quantités à des consommateurs » ? **2 points**

- **Le commerce de détail**

15. Un client attend de vous que vous ayez une bonne « **technique de vente** ». Donnez quatre exemples qui montrent que vous possédez cette technique. **4 points**

- **Etre capable de connaître les besoins et désirs du client**
- **Savoir conseiller, argumenter**
- **Connaître son produit**
- **Savoir répondre aux objections, …**

16. Classez les différents **services** ci-dessous dans la bonne catégorie. **6 points**

Montage - Change - Toilettes - Vente à crédit - Réparations - Conseils spécialisés

Services liés à la clientèle	Services liés aux produits	Services liés aux paiements
Toilettes	**Montages**	**Change**
Conseils spécialisés	**réparations**	**Vente à crédit**

17. Indiquez si l'affirmation est **vraie ou fausse**. **6 points**

	Vrai	Faux
La publicité vise à susciter des désirs d'achat chez les clients.	☒	☐
Un Cash and Carry est un commerce de gros en libre-service.	☒	☐
Il n'est pas possible de contrôler les résultats d'une publicité.	☐	☒
La musique de fond doit être calme et discrète.	☒	☐
Les produits de base sont placés dans les endroits les plus favorables du magasin.	☐	☒
Un paysan qui vend ses légumes au marché utilise un circuit de distribution directe.	☒	☐

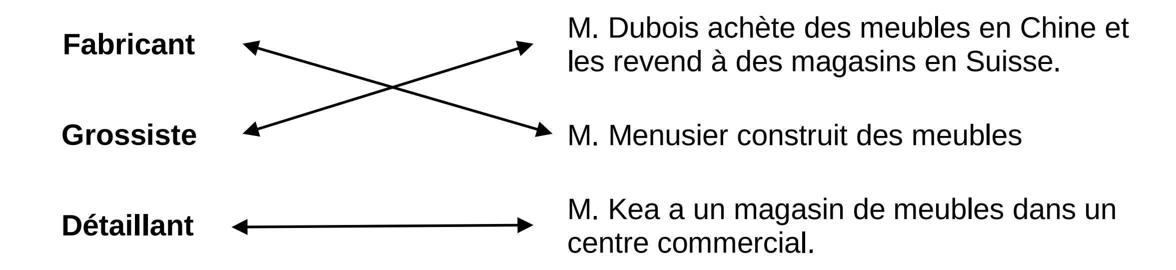
18. Nommez trois causes de **différences** entre l'inventaire physique et l'inventaire comptable. **3 points**

- **Vols**
- **Erreurs de livraisons ; démarque non reportée**
- **Erreurs de caisse ; …**

19. Citez trois exemples différents de **frais généraux**. **3 points**

- **Salaires**
- **Loyer ; assurances ; frais de bureau**
- **Publicité ; intérêts sur stock ; …**

20. Reliez les entreprises ci-dessous avec les maillons de la **chaîne économique**. **3 points**



21. Le **prix du marché** obéit à la loi de l'offre et de la demande. Indiquez ce que fera le prix (augmenter / diminuer / rester stable) dans les situations suivantes : **3 points**

- Si la demande de pétrole augmente alors que l'offre diminue, le prix du pétrole va **augmenter.**

- On annonce que la viande de bœuf peut provoquer la maladie de la vache folle. Le prix de la viande de bœuf va **diminuer.**

- La production de lait augmente et la consommation de lait diminue, le prix va **diminuer.**

22. Qu'est-ce qu'un **prix psychologique** ? (*2 pts*) **3 points**

Prix donnant aux clients le sentiment d'être particulièrement bas.
Prix que le client considère juste de payer.

Citez un exemple de prix psychologique. (*1 pt*)

Prix juste en dessous d'un prix rond ; 3 pour 2 ; …

23. **Complétez** : **4 points**

Bénéfice brut = Bénéfice net + **frais généraux**

Prix de revient (coût total) + Bénéfice net = **prix de vente**

Prix de revient d'achat + frais généraux = **prix de revient (coût total)**

Prix d'achat net + frais d'achat = **prix de revient d'achat**

24. Citez deux tâches du **commerce de gros**. **2 points**

- **Acheter aux fabricants ; stocker la marchandise**
- **Importer ou transporter la marchandise ; livrer aux détaillants ; …**

25. Pour chaque affirmation, **cochez** la carte concernée. **6 points**

Affirmations	Carte client	Carte de débit	Carte de crédit
Le client doit contresigner un ticket.			x
L'argent est transféré directement de compte à compte.		x	
Le commerçant paie une commission de 2 % à 4 %.			x
Ces cartes servent avant tout à fidéliser les clients.	x		
Le client doit introduire son code PIN.		x	
Le commerçant obtient, grâce à ces cartes, des informations sur les habitudes d'achat du client.	x		

26. Indiquez si l'affirmation est **vraie ou fausse**. **5 points**

	Vrai	Faux
L'inventaire sert à connaître le chiffre d'affaires du magasin.	☐	☒
En matière de stock, la règle d'or est « ni trop, ni trop peu ».	☒	☐
Plus la rotation du stock est élevée, plus les articles restent longtemps en magasin.	☐	☒
La rotation du stock indique le nombre de fois que le stock moyen est vendu en une année.	☒	☐
L'inventaire permet de connaître la valeur de la marchandise en stock.	☒	☐

27. **Définissez** : **4 points**
Le bénéfice net :

Différence entre le résultat de ventes et le total des coûts ou prix de revient.
Gain obtenu par le commerçant.

L'escompte **:**

Réduction obtenue ou accordée pour paiement rapide.

28. Quelles sont les cinq phases de **l'entretien de vente** ? **5 points**

- **Accueil**
- **La compréhension du besoin**
- **Les conseils**
- **La conclusion ; les ventes additionnelles**
- **L'encaissement**

29. A quelles formes de **questions** correspondent les exemples suivants : **4 points**

« Préférez-vous des chaussures de ville ou des chaussures de sport » ?

Question alternative

« Prenez-vous ce modèle en bleu » ?

Question fermée

« Comment puis-je vous renseigner » ?

Question ouverte

« Pensez-vous aussi que ce pull ira mieux avec votre pantalon » ?

Question suggestive

30. Citez deux points à connaître pour réussir à vendre des articles **complémentaires** à des clients. **2 points**

- **Le rapport direct avec l'article principal**
- **Le moment propice ; la manière de présenter le produit sans l'imposer**

31. Face à un client dont la motivation d'achat est **économique**, quels arguments de vente allez-vous mettre en avant ? Citez-en deux. **2 points**

- **L'avantage du prix ; le gain pour le client**
- **L'offre spéciale ; la bonne affaire réalisée ; …**